



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 82/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALBERGO CENTRALE DI B. G. & C. / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 144/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Buzzo Piazzetta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Albergo Centrale di B. G. & C., del 22 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Albergo Centrale di B. G. & C., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 043562xxx e n. 0435420xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alle predette risorse numeriche da parte della società Tiscali Italia S.p.A., previa migrazione delle stesse dal precedente operatore Telecom Italia S.p.A.

In particolare l'istante, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che, già cliente Tiscali Italia S.p.A. per la fornitura del servizio ADSL attestato sulla numerazione 0435210xxx, richiedeva l'attivazione del servizio telefonico sulle utenze n. 043562xxx e n. 0435420xxx, nella disponibilità della società Telecom Italia S.p.A. Nonostante la richiesta di portabilità fosse formalizzata mediante il modulo debitamente compilato ed inviato in data 23 marzo 2013, entrambe le numerazioni, sospese a far data dal mese di aprile 2013, non venivano mai attivate dalla società Tiscali Italia S.p.A.

Pertanto, l'istante si vedeva costretto a richiedere il rientro in Telecom Italia che avveniva nel mese di luglio 2013. Nonostante la mancata fornitura dei servizi, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, in quanto mai attivati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferite alle utenze telefoniche in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 043562xxx;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 0435420xxx;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., con nota inviata in data 11 marzo 2016 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *«La società Albergo Centrale di B. G. & C. aderiva, con registrazione vocale del 19 giugno 2012, al servizio OfficeOne 2 Linee LD BS, che prevedeva l'attivazione del servizio ADSL e di due linee voce tramite processo di Number Portability. In dettaglio, il servizio era attivato in data 3 luglio 2012 sulle numerazioni native Tiscali 0435210xxx e 0435210xxx, alle quali successivamente sarebbero state sostituite le numerazioni Telecom acquisite tramite NP, come previsto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'offerta commerciale attivata. In data 26 giugno 2012 Tiscali riceveva dal Cliente una richiesta di NP, che veniva respinta perché il modulo utilizzato non era quello corretto, e pertanto era irricevibile; conseguentemente, stante l'errore del Cliente, Tiscali provvedeva ad inviare via email al Cliente il form corretto di richiesta NP. In data 26 marzo 2013 il Cliente contattava Tiscali e chiedeva che gli venisse reinviato nuovamente il modulo di NP e Tiscali provvedeva a reinviarglielo via email. Solo in data 27 marzo 2013 si riceveva e censiva sui sistemi il modulo NP correttamente compilato. Il 2 maggio 2015 veniva completato il processo di NP e si acquisivano le numerazioni 043562xxx e 0435420xxx. In data 16 maggio 2013 Tiscali riceveva una richiesta di migrazione da parte di Telecom a cui replicava con un KO per "DN non associato all'accesso da migrare", in quanto erano indicati solo i numeri nativi Tiscali, mentre dovevano essere menzionati i due numeri portati. In data 14 giugno 2013 si censiva reclamo del 10 giugno 2013 in cui il Cliente, tramite la Federconsumatori, chiedeva delucidazioni in merito alla mancata portabilità delle numerazioni. Stante il fatto che le numerazioni in realtà erano state regolarmente acquisite con il processo di NP in data 2 maggio 2013, a seguito del reclamo ricevuto, il 19 giugno 2013 l'assistenza Tiscali verificava che il cliente non riusciva a utilizzare il servizio voce perché non aveva provveduto mai a collegare i telefoni al Modem Voce fornito da Tiscali. In data 20 giugno 2013 Tiscali riceveva una nuova richiesta di migrazione da parte di Telecom a cui rispondeva positivamente; si precisa che sui sistemi ufficiali non è stata mai notificata la fase 3. A seguito di verifica sul sistema CRM di Telecom, si appurava che la migrazione era stata completata in fase 3 in data 18 luglio 2013, ma mai notificata sui sistemi, quindi, preso atto dell'avvenuta migrazione, la scrivente avviava la cessazione del servizio con retrodatazione dal 18 luglio 2013. In data 29 aprile 2015, Tiscali emetteva la nota di credito n. 157001159 del 10 aprile 2015 a storno della fattura n. 150720276 e al contributo di disattivazione. Sono presenti log di traffico voce sulla numerazione 043562xxx dal 21 giugno 2013 al 26 giugno 2013, e sulla numerazione 0435420xxx dal 20 giugno 2013 al 26 giugno 2013. Per quanto sopra esposto, Tiscali si impegna a stornare mediante nota di credito i canoni addebitati successivamente al 2 maggio 2013, ovvero successivamente alla data di attivazione del nuovo servizio OfficeOne 2 Linee».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferite alle utenze telefoniche in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla copia dei *files* di *log* si evince l'assenza, senza soluzione di continuità, di traffico telefonico per entrambe le numerazioni a far data dal 26 giugno 2013.

In ordine alla *res* controversa, dalla documentazione acquisita agli atti, si deve rilevare che, nonostante la parte istante avesse inviato correttamente la richiesta di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

portabilità numerica inerente alle risorse n. 043562xxx e n. 0435420xxx alla società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 27 marzo 2013, come peraltro riconosciuto dalla società medesima, emerge *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico sulla numerazione 043562xxx solo a dar data dal 21 giugno 2013 fino al 26 giugno 2013, e sulla numerazione 0435420xxx dal 20 giugno 2013 al 26 giugno 2013.

Tanto premesso, si deve evidenziare che l'asserzione mossa in memoria dalla società Tiscali Italia S.p.A. secondo la quale *“nonostante l'avvenuta portabilità di entrambe le numerazioni in data 2 maggio 2013, il cliente iniziava ad utilizzare le suddette numerazioni non prima del 20 giugno 2013, non per problemi esistenti sulla linea o per ritardi nella portabilità imputabili a Tiscali, ma perché banalmente non aveva mai provveduto prima di quella data a collegare i telefoni al modem Voip, come indicato in tutto il materiale commerciale a disposizione del Cliente. Dal momento dell'espletamento della NP (2 maggio 2013) fino al censimento del reclamo (14 giugno 2013) la scrivente non era stata mai messa a conoscenza del fatto che il Cliente avesse problemi nell'utilizzo del servizio”* risulta destituita di fondamento, in quanto a fronte del primo reclamo scritto inviato a mezzo mail in data 30 aprile 2013, quindi ancor prima dell'asserito, quanto non provato, espletamento della portabilità numerica in data 2 maggio 2013, la società medesima si sarebbe dovuta attivare alla risoluzione della problematica nelle tempistiche previste dal regolamento di servizio.

Pertanto, a copertura della ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alle numerazioni n. 043562xxx e n. 0435420xxx, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali per la procedura di attivazione del servizio di SSP, a fronte della richiesta dell'istante di portabilità numerica del 27 marzo 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 27 aprile 2013 al 20 giugno 2013 (data di effettiva funzionalità dell'utenza n. 0435420xxx), e al 21 giugno 2013 (data di effettiva funzionalità dell'utenza n. 043562xxx) per il numero complessivo rispettivamente di 54 e 55 di giorni.

Tale ritardo implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, in considerazione del fatto che le stesse utenze, non essendo più nella disponibilità del precedente operatore Telecom Italia S.p.A., sono state totalmente disservite. Nel caso di specie, il parametro euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe le numerazioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* delle stesse utenze interessate dal disservizio. *Ergo*, le richieste dell'istante di cui ai punti *ii)* e *iii)* sia pure segnatamente al periodo suindicato, devono ritenersi accoglibili.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Buzzo Piazzetta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Albergo Centrale di B. G. & C., nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferite alle utenze telefoniche n. 043562xxx e n. 0435420xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 825,00 (ottocentoventicinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 55 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 043562xxx, dal 27 aprile 2013 al 21 giugno 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 54 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0435420xxx, dal 27 aprile 2013 al 20 giugno 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi